



Alliance Université Entreprise de Grenoble

Vieillesse  
entreprise  
TLA Laboratoire  
Habitat Alliance Montagne DMP  
réflexion énergie  
université Santé  
AUEG Anticipation  
innovation  
Ville Hôpital Tiers Lieux

**PROGRAMME**  
**D'ACTION**

**2018**

## La fluidification du parcours du patient en jeu

**D**epuis bientôt une décennie, l'AUEG organise des tables-rondes ciblées sur les outils de communication entre professionnels de santé concernant le contenu du dossier de leurs patients :

2009 : [« Le Dossier Médical »](#)

2010 : [« Le Dossier Médical Personnel, aspects technique, juridique, informatique »](#)

2012 : [« Le Dossier Médical Personnel dans l'Arc Alpin et en France en 2012 »](#)

2014 : [« DMP-DP. En 10 ans, ont été créés : Dossier Pharmaceutique : 33 millions - Dossier Médical Personnel : 470 000. Où est le problème ? »](#)

2016 : [« Faire progresser les liaisons Ville-Hôpital : comment ? »](#)

2017 : [« Soyons tous acteurs de la notre santé ! »](#) (en partenariat avec la MGEN)

Ainsi le groupe santé de l'AUEG, après avoir découvert le **DP**, le **DMP** et encouragé leur déploiement, constate des avancées intéressantes. Le dossier pharmaceutique dont l'ouverture est demandée au pharmacien par le patient, est actuellement déployé en milieu hospitalier public. C'est un gain de temps important, et surtout de sécurité pour le patient à chaque nouvelle consultation, car il permet de connaître les médicaments prescrits avant, pendant et après son hospitalisation.

Le **Dossier Médical Personnel** (DMP) après des années de stagnation, devrait considérablement progresser du fait que l'Assurance Maladie rémunère désormais la tâche d'ouverture du dossier afin de faciliter les échanges entre professionnels de santé. Pour accélérer ce déploiement une expérience pilote a été menée dans 9 départements ; elle vise à encourager les patients à créer leur dossier personnel validé par la suite par leur médecin traitant. Beaucoup d'efforts restent à faire pour que chaque Français ait son DMP et DP. Ce sont des outils de communication stables permettant d'échanger des données de santé sur le patient (avec son accord) entre professionnels de santé publics et/ou privés. La confidentialité est la règle et les associations de patients y veillent. Le groupe santé de l'AUEG continue cette « croisade » pour le développement de ces outils, mais en l'englobant désormais dans une problématique plus générale : celle des relations ville-hôpital.

**Fluidifier le parcours de soins du patient** reste un objec-

tif inscrit dans les différentes lois de santé depuis 15 ans mais des marges de progrès sont encore à réaliser pour que le patient puisse trouver à la sortie de l'hôpital, des relais et des prises en charge en ville lui assurant la continuité des soins. L'ensemble des problèmes intéressant la communication « ville-hôpital » constitue un des objectifs du groupe santé de l'AUEG et fera l'objet d'**une table ronde à l'automne 2018**. Elle devrait réunir :

- des acteurs de terrain, médecins, pharmaciens, soignants exerçant à l'hôpital ou dans le privé,
- des administrations en charge de la coordination des soins et de l'homogénéité des outils de communication (ARS),
- des payeurs avisés préoccupés de la prise en charge optimale des soins (Assurance Maladie et mutuelles),
- des représentants des patients pour évoquer ce passage de la ville à l'hôpital et de l'hôpital vers la ville,
- des informaticiens chargés de la compatibilité des logiciels,
- l'industrie pharmaceutique pour sa stratégie de communication entre les praticiens de ville et d'hôpital,
- des administrations hospitalières (publiques et privées) et leur direction informatique pour présenter les initiatives de développement de l'information vers le patient, à son entrée et à sa sortie.

Les objectifs étant définis, il convient de les atteindre avant la fin de l'année 2018. Cela suppose des échanges dans le cadre du réseau constitué lors des précédentes rencontres. Suite à la réunion du groupe santé de décembre dernier, celle prévue fin février 2018 permettra de cerner, puis d'en définir plus précisément les thématiques, les intervenants et le financement. La mobilisation du groupe santé de l'AUEG et de ses membres, dans le principe d'action de l'AUEG d'être une association « agitateur d'idées », contribuera par ce **7<sup>e</sup> événement 2018** à faire progresser les relations ville-hôpital et de participer à la « fluidification » du parcours patient.

Ultérieurement, toujours dans le champ de la relation ville-hôpital, d'autres sujets de réflexion pourraient être proposés au groupe santé tels que les conséquences pour les patients et les établissements hospitaliers du recul démographique de certains spécialistes médecins (ophtalmo, gynéco, dermato...) ainsi que les problèmes spécifiques du vieillissement et des EHPAD.

**Jean CALOP et Philippe MENTHONNEX**

## Le tourisme sportif de montagne régional face aux grands changements

En associant le tourisme, les sports *outdoor* et la montagne au développement des territoires montagneux en général, et Alpains en particulier, la Région Auvergne-Rhône-Alpes a créé une dynamique socio-économique vertueuse. Deuxième région touristique de France, elle capte un peu plus de 14 % de la consommation touristique nationale. Le tourisme sportif de montagne y constitue alors un domaine d'activité moteur essentiel à sa croissance économique et à sa cohésion sociale. Cela lui confère une place fondamentale dans le Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (la SRDEII) sous la dénomination DO-Mex8 (Domaine d'excellence) en lien avec la politique Montagne de la Région.

**L**a montagne française est fortement valorisée par le tourisme, les sports *outdoor* et les industries relatives. Reconnue et connue pour l'excellence de ses opérateurs, la région AURA a associé son développement économique à la fois aux services et aux industries du tourisme et des sports. Grâce à son environnement d'excellence, elle présente un niveau d'indices de spécialisation élevé en **Tourisme Sportif de Montagne (TSM)** ce qui lui permet d'avoir le label de territoire spécialisé (cf. the European Cluster Observatory). La région accueille sur son territoire plus de 50 % des entreprises et des industries de ce domaine. L'excellence de l'industrie, l'engagement des acteurs publics et institutionnels, la qualité des services, les capacités d'innovation des entreprises, l'implication des universités participent à sa compétitivité.

La présence d'une diversité d'acteurs socio-économiques, d'opérateurs professionnels, de chercheurs et formateurs qui y interviennent dont les enjeux convergent vers le développement du marché territorialisé correspondent aux caractéristiques d'un écosystème d'affaires spécifique au sens de James Moore (1996). Il est spécifique car dépendant des atouts associés à la montagne et est donc non-délocalisable, ce qui en fait un marché attractif pour les entreprises et pour les clientèles régionales, nationales et internationales.

La région AURA en associant au TSM, « industries et services », « aménagement et articles de sport », « tourisme et sports *outdoor* de montagne », « thermalisme et bien-être » génère une consommation touristique équivalente à plus de 8 % de son PIB (estimé à 240 milliards € en 2013). Elle se situe ainsi en 2ème place après l'Île de France et devant la région PACA en captant 14 % de la consommation touristique française (soit 20 milliards €). Par exemple, le secteur du ski y représente un poids éco-

nomique de taille estimé à plus de 7 milliards € (DSF : Domaines Skiabiles de France). Les industries relatives au TSM, bien installées dans la région (Cf. Indices de spécialisation des régions européennes), dégagent un chiffre d'affaires global HT estimé entre 4,3 et 5,3 milliards € selon les sources. Ces données permettent de mesurer la qualité, le poids économique et le rôle social de l'ensemble de cet écosystème.

Cependant, d'une part, la globalisation, la généralisation des technologies du web et du numérique, et d'autre part, le changement climatique (CC) et les fortes menaces qui pèsent sur le manteau neigeux ont amplifié et accéléré la concurrence et la transformation entre les destinations touristiques de montagne. Partant, il est urgent de se poser les bonnes questions relatives à l'avenir de ce marché régional. Les sujets tels la fidélisation et le renouvellement des clientèles, l'innovation, la diversification de l'offre, la digitalisation des produits, la lutte contre le CC, l'adaptation des formations, etc. deviennent alors centraux, voire vitaux pour la compétitivité et le développement économique du territoire régional.

Les acteurs de cet écosystème social et économique fondamental pour la région, y compris l'AUEG, sont appelés à converger vers ces questions et à changer de dimension pour mettre en place des réponses adaptées et efficaces. Le partenariat et la collaboration entre les acteurs, quelle que soit leur nature, deviennent la clef de voute dans les solutions transformantes de ce domaine. C'est pour cette raison que l'AUEG a lancé il y a quelques années un groupe de réflexion aussi large et rassembleur que possible sur ces sujets fondamentaux. Ce groupe est conduit à se renforcer par la participation de nouveaux acteurs majeurs que nous appelons de nos vœux.

## Accompagner les entreprises et leurs personnels

**F**ace à la révolution digitale qui transforme profondément nos modes de vie en société, les entreprises doivent relever des défis majeurs pour poursuivre leur développement ou simplement maintenir leur activité. La digitalisation des métiers, des compétences, des rapports à leurs clientèles et partenaires exige de leur part une adaptation permanente aux changements. Cela concerne la formation des personnels, leur redéploiement ou reconversion limitant la réduction des effectifs, souvent préjudiciable humainement, mais aussi le recrutement de collaborateurs dotés de nouvelles compétences en adéquation avec l'évolution de leurs activités. La digitalisation des métiers constitue également une opportunité d'augmenter l'employabilité des populations inactives et des personnes en situation de fragilité à cause d'un handicap.

Facteur d'innovation au niveau de la conception, générateur de gain de productivité dans la production et créateur de liens forts pour mobiliser et valoriser les ressources humaines de l'entreprise, la digitalisation lui ouvre de nouveaux champs de compétitivité. La relation client, la commercialisation, la production de services et de biens, sont déjà impactées par les nouvelles technologies du numérique et d'internet dans de nombreux secteurs. Par exemple, le secteur bancaire illustre cette problématique avec le débat sur le devenir des agences.

Dans cette phase de mutation, l'accompagnement des entreprises et de leurs personnels est une nécessité qui s'impose à tous les acteurs socio-économiques pour mieux organiser l'apprentissage

aux nouveaux métiers du numérique correspondant à de nouveaux parcours de professionnalisation. Cette démarche qui s'inscrit sur le long terme fait déjà évoluer la vision de notre société sur le travail, les métiers, les compétences et les modalités de formation. Elle induit des changements stratégiques prenant en compte les enjeux imposés par la digitalisation. Ainsi les structures dédiées des entreprises et les dispositifs publics de formation conduisent des réflexions et mènent des actions prenant en compte ces nouveaux besoins en matière de formation et de qualification des populations jeunes et celles en âge de travailler. La démarche doit également être adaptée aux personnes en recherche d'emploi qui souhaitent opérer une reconversion dans ce domaine.

A l'occasion de ses 70 ans, l'Alliance a organisée le 23 novembre 2017, une [journée de conférences et de tables-rondes](#) qui s'inscrit dans la perspective de ce changement majeur en manifestant sa volonté constante de contribuer, avec ses partenaires, aux réflexions sur les questions de notre temps. Le débat qui a été ouvert vise, par un partage d'expériences et d'initiatives, à initier des réflexions, des partenariats, un travail collaboratif, répondant à la nécessité de changer de vision des métiers, des compétences et du système de formation. Des experts, des entrepreneurs, des décideurs politiques, des chercheurs ont interrogé l'existant en prenant en compte les transitions majeures et les limites à dépasser pour construire un processus porteur de nouveaux modèles de développement des métiers et des formations.



## Comment massifier la rénovation énergétique ?

**D**ans l'objectif d'accompagner et avec le souci d'assurer la transversalité requise pour ce type de réflexion, l'AUEG à travers le groupe de travail E2Bat s'est consacré, entre 2015 et 2017, à identifier les freins à la massification de la rénovation énergétique des bâtiments. Le groupe de travail s'est attaché à clarifier les conditions dans lesquelles une rénovation énergétique peut être jugée réussie, sans négliger les autres éléments qui environnent ces travaux.

La méthode choisie pour approcher le sujet de façon transversale a été la suivante :

- des interventions d'experts variés et complémentaires en 2015 pour aborder le sujet sous des angles très différents (sociologique, économique, technologique, humain, législatif et réglementaire, financier, universitaire et pédagogique) ; c'est la phase d'audit,
- une première synthèse fin 2015, en s'appuyant également sur de nombreux documents rassemblés au fur et à mesure,
- une analyse approfondie de cette synthèse début 2016 pour aboutir à une [table-ronde en avril 2016](#),
- des échanges sur les points saillants mis en évidence par cette table-ronde et une nouvelle réunion de synthèse en octobre 2016 qui permet d'aboutir à ce mémento qui conclut la deuxième phase que l'on peut qualifier d'élaboration de propositions.

### La phase d'audit

#### C'est le confort d'abord

La question est avant tout sociologique ; pour l'habitant de l'immeuble, l'amélioration du confort va constituer un déterminant clé avant la question économique. Plus généralement, pour la communauté d'habitants, le déterminant sera majoritairement la capacité, pour chaque propriétaire décideur, résidant ou bailleur, de se projeter dans le futur, capacité à s'engager mais aussi sensibilité à sa capacité financière, réelle ou perçue. Il faut souligner le rôle d'aiguillon potentiel de la communauté d'habitants en copropriété que constitue le conseil syndical d'une part et le Syndic de copropriété d'autre part ; le Syndic essaie généralement d'éviter les conflits éventuels entre copropriétaires et se sent donc rarement en position d'aiguillon pour favoriser une démarche de rénovation énergétique.

La question économique centrée sur les économies d'énergie n'est pas négligeable mais, pour cela, l'habitant doit être soutenu pour qu'il puisse se sensibiliser à la consommation énergétique. Si l'habitant n'est que locataire, la question se pose de sa relation avec son propriétaire. *L'usage* est essentiel et la prise de conscience doit se faire pour que le conseil syndical puisse se saisir d'un projet de rénovation énergétique s'il juge que la communauté d'habitants est suffisamment homogène pour accepter un tel engagement.

#### L'effet pervers des subventions

Des solutions multiples sont offertes par l'État et les collectivités publiques pour faciliter la mise en place du financement nécessaire au projet de rénovation, au niveau individuel et collectif, mais cette multiplicité peut desservir tant elle peut être considérée comme un maquis, sans le conseil adapté, fourni par les agences locales comme l'ALEC à Grenoble, souvent mal connues des conseils syndicaux.

#### Mesurer la performance

La technologie existe pour qu'un projet sérieux de rénovation énergétique puisse être élaboré, audits énergétiques, amélioration des ouvrants, des murs, suivi adapté des consommations, cohérence des dépenses énergétiques.

L'approche entre le propriétaire bailleur et le locataire habitant est différente et l'on constate un « non-alignement des intérêts » entre le propriétaire et le locataire. Les autorités publiques ont développé des mécanismes pour ce type de défaillances du marché immobilier : l'une est la régulation, l'autre concerne la conclusion de contrats.

#### Les questions essentielles à considérer

[L'arborescence de décision](#) formulée pour montrer le parcours décisionnel constitue la colonne vertébrale de ces travaux et souligne les écueils à éviter. Elle constitue une approche générale indispensable mais n'a pas la prétention de couvrir l'ensemble du sujet. De nombreuses questions méritent d'être abordées.

Un bon projet de rénovation nécessite un maître d'œuvre indépendant en soutien au Conseil Syndical et au Syndic et en parallèle des plateformes locales, publiques, qui sensibilisent les copropriétaires : un bureau



d'étude de bâtiment, un conseil spécialisé ou un architecte... Ce tiers de confiance indispensable a un rôle opérationnel et doit avoir le ou les labels nécessaires en fonction des travaux effectués ; les plateformes locales peuvent, au moins au début du projet jouer ce rôle et peuvent faciliter le choix de ce tiers de confiance.

Le financement du projet est généralement un sujet difficile. L'intervention de la collectivité publique locale apparaît comme nécessaire dans de nombreux cas. La banque privée a maintenant les moyens juridiques de mettre en place des prêts adaptés à ces projets de rénovation. La question du financement partiel par la collectivité n'est pas neutre car, d'une part, les moyens des collectivités sont en baisse significative et, d'autre part, cette intervention ne doit pas induire une hausse des prix des équipements installés (cf par exemple les « opportunités » constatées sur l'installation de panneaux solaires subventionnés). Les acteurs clé de la chaîne de la rénovation, architectes, bureaux d'étude, artisans et entreprises de bâtiment doivent dorénavant suivre des formations adaptées, gage de compétences dans le domaine. Cette compétence acquise fait l'objet d'un label (RGE, par exemple) et il est important que ces labels ne soient pas multipliés car cela crée de la confusion.

Par ailleurs, il est important que l'administration française et les syndicats professionnels soient attentifs à ne pas modifier en permanence la réglementation, donc les formations et les labels pour éviter un coût de formation et de temps de travail trop élevé pour les professionnels qui font l'investissement de se tenir à niveau des labels dont ils se revendiquent.

## Objectifs 2018

Dans la première phase de la réflexion conduite sur la rénovation énergétique des bâtiments, le groupe de travail de l'AUEG s'est attaché à rassembler de manière très large l'ensemble des acteurs impliqués dans cette transformation afin d'identifier les freins s'opposant à la massification de la rénovation énergétique des bâtiments.

Dans la deuxième phase du groupe de travail, la proposition est de capitaliser sur les livrables obtenus pour identifier les actions qui permettraient de faciliter le parcours des maîtres d'ouvrage individuels

ou collectifs dans leur projet de rénovation.

Dans un contexte où :

- un décret à sortir en janvier 2018 devrait imposer le recours à une ingénierie qualifiée en amont d'une rénovation (maison individuelle), les aides publiques étant conditionnés par ce diagnostic 'qualifié'.

- la cacophonie issue de la multitude des intervenants dans la décision de rénovation, d'une concurrence déloyale et du peu d'indépendance des acteurs, indispensable à une bonne aide à la décision, devrait aller en s'amplifiant.

Les propositions d'actions du groupe rénovation énergétique s'orientent sur deux axes :

- L'identification des leviers d'actions permettant de faciliter l'aide à la décision indépendante et d'orienter les aides vers des actions mesurées de performance énergétique, attestées par un tiers indépendant lors d'une rénovation et non par une prime associée à l'achat d'un équipement.

- Une des modalités pourrait être de creuser l'idée d'un passeport énergétique, proposée dans le Grenelle en 2008 mais qui n'a pas débouché.

- La proposition est de remettre au goût du jour le passeport de rénovation énergétique et de définir ce qu'il doit contenir, qui intervient sur ce document, sa diffusion, son périmètre (il faudra l'étendre au tertiaire et non plus au seul résidentiel collectif ou individuel).

- L'esquisse d'un projet ambitieux au niveau du Territoire dont le but serait de faire disparaître les catégories les plus « énergétivores ».

## Méthode de travail

Pour approfondir ces deux thèmes et aboutir sur des propositions concrètes, le groupe de travail sur la rénovation énergétique cherchera à réunir d'une manière très large l'ensemble des acteurs impliqués dans les projets de rénovation énergétiques ou d'une manière générale dans la problématique Énergétique. L'objectif est de déboucher à l'automne 2018 sur une table-ronde permettant de faire la synthèse des travaux réalisés.

**Anas BENSLIMANE et Olivier RICHEBRACQUE**



## Les TLA au service de l'aménagement du territoire

Le thème des Tiers-Lieux d'Activités s'inscrit dans la suite logique des travaux conduits par l'AUEG sur le développement durable, abordé depuis 2011 à travers des tables-rondes sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE), prenant particulièrement en compte le volet environnemental qui s'impose désormais à elles. Les sujets ainsi traités portaient sur l'éco-conception, les fondements juridiques du respect de la biodiversité...

Dans le prolongement de la réflexion, le concept des TLA a rapidement focalisé l'intérêt du groupe de travail, à la convergence de plusieurs problématiques caractéristiques des changements de notre société. Parmi les questions abordées, celle de la mobilité vis à vis des contraintes liées à la distance entre le domicile et le lieu de travail. Quelle est la réalité du télétravail qui a un impact direct sur les modalités de l'activité au sein de l'entreprise ? Comment les employeurs et les salariés vivent-ils les évolutions du rapport de l'homme au travail ?

Un [dossier AUEG](#) sur la typologie des tiers-lieux et l'historique de leur développement au plan mondial a été publié en 2016, simultanément une large [table-ronde](#) réunissant des acteurs reconnus au plan national a été organisée pour débattre des objectifs et des réalisations de TLA permettant de définir des pistes de réflexion pour 2017. Le groupe de travail s'est structuré en un réseau d'acteurs (responsables de Tiers-Lieux existants ou en création, représentants de collectivités locales, responsables d'entreprises et de bureaux de consulting...) réunis régulièrement pour rencontrer des auteurs de projet, permettre des échanges d'expériences, recueillir le té-

moignage d'entreprises sur l'adaptation au télétravail. La problématique des tiers-lieux au service de l'aménagement du territoire est un axe de réflexion désormais privilégié.

### Objectifs 2018

► **Capitaliser les témoignages sur les TLA** du Sillon alpin (Drôme, Isère, Savoie) en identifiant les facteurs de réussite et les difficultés selon les situations et dresser **un inventaire documenté** des différents types de réalisation. L'AUEG suit avec intérêt les initiatives de TLA dans le Sud-Isère en accompagnement du développement économique en milieu rural et/ou montagne (Trièves, Matheysine, Oisans), développant un partenariat avec les agences de développement, les communautés de communes et l'Agence EDF « Une Rivière un Territoire ».

► **Communiquer** notamment via la mise à jour du site web de l'Alliance ([aueg.org](http://aueg.org)) et son enrichissement continu.

► **Réaliser un mémento-guide** à l'usage des acteurs, l'objectif étant de faciliter la réussite dans la mise en œuvre d'un TLA à divers niveaux : celui d'un responsable de projet, s'agissant de l'interaction et du positionnement d'un TLA dans un réseau existant en fonction de son environnement socio-économique. Ce guide comportera un questionnaire dont les termes seront validés au cours des prochaines réunions du groupe de travail. Une large diffusion sera assurée auprès des décideurs du territoire, des collectivités, des responsables d'entreprise et des associations.

Gérard COGNET et Jean BORNAREL



## Anticiper pour vivre le plus longtemps possible chez soi

L'AUEG qui s'investit depuis 2006 dans le domaine de la santé a lancé en 2015 une démarche expérimentale afin de proposer un processus complet pour adapter logement et habitat au vieillissement.

Cette recherche-action, menée sur le territoire de la Communauté de communes du Grésivaudan en partenariat avec l'association Alertes est le fruit de la convergence du projet d'OPAH du Grésivaudan et le travail sur l'approche du vieillissement porté par les associations AUEG et Alertes.

Elle repose sur 3 axes stratégiques :

- Sensibilisation des personnes âgées de 70 à 80 ans avec une campagne de communication spécifique élaborée avec des laboratoires spécialisés (CERAG-UGA et SFR Santé) réalisée au printemps 2017, auprès de 6 400 personnes : 236 personnes ou ménages ont manifesté un intérêt pour la démarche.
- État des lieux du logement et diagnostic des aménagements à réaliser effectués en particulier par des ergothérapeutes au domicile des ménages participants : 205 visites réalisées.
- Aide à la mise en œuvre de travaux pour l'adaptation du logement avec un accompagnement effectué par une dizaine de bénévoles formée. Les per-

sonnes ont été orientées vers trois dispositifs : Alertes, « Bien chez moi » AGIRC ARCCO, SOLIHA et les travaux réalisables pour adapter le logement à la perte d'autonomie dans le cadre de l'OPAH.

Ce projet pilote a été soutenu par de nombreux partenaires institutionnels (Département de l'Isère, Carsat...) et privés (AG2R La Mondiale, Macif...).

### Objectifs 2018

L'AUEG doit poursuivre la coordination de l'action avec ses partenaires pour réaliser :

- Un bilan de la phase de communication et des visites des ergothérapeutes suivies des soutiens personnalisés (SFRSS, CERAG, AUEG, Alertes, les collectivités, le Département),
- L'accompagnement à la réalisation des travaux,
- Une évaluation globale de l'action. L'objectif intéresse bien sûr, la collectivité directement concernée, le Département de l'Isère. Parallèlement, sera programmée la rédaction d'un guide ou d'un mémento qui pourrait permettre la reproduction de cette action dans d'autres territoires.

**Bernard FONTAN**

